

**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**



GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD

CARLOS ARTURO FETECUA CARRILLO

Ensayo

Director

Mg. LUZ MERY GUEVARA CHACÓN

Docente Seminario de Investigación

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO
BOGOTÁ**

2012

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	5
INTRODUCCIÓN	7
Definición de Seguridad	9
Evolución de la Seguridad	12
La Gestión de Calidad y el Recurso Humano lo Primordial, Como Ventaja Competitiva	16
REFERENCIAS	26

TABLA DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de Maslow

11

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1: Recurso humano. Norma ISO 9001:2008	16
Cuadro 2: Evolución de concepto de calidad	20
Cuadro 3: Factor humano y gestión de calidad	24

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD

Autor: Carlos Arturo Fetecua Carrillo*

Director: Luz Mery Guevara Chacón

Fecha: Marzo de 2012

Resumen

El presente ensayo, tiene por objeto mostrar la importancia que reviste la utilización adecuada y permanente de un modelo de gestión de calidad aplicado a la seguridad en su ámbito general, buscando siempre mejorar sus procesos internos, lo cual se debe convertir en una constante, alcanzando siempre el mejoramiento continuo y obteniendo cada vez una mejor producto o servicio y con estos, mejorando y satisfaciendo las demandas y necesidades de sus clientes, como producto de los viejos y nuevos riesgos y amenazas que trae consigo el nuevo mundo globalizado. Para el desarrollo de este tema, se tomo como base el concepto y definición de seguridad y su evolución, la necesidad de un modelo de gestión de calidad en las organizaciones y para éstas, la importancia del recurso humano como factor primordial para una adecuada ventaja competitiva.

* Profesional en Ciencias Militares. Especialista en Administración de la Seguridad. Universidad Militar Nueva granada. Consultor en Seguridad Privada Certificado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Aspirante al Título de Especialista en Control Interno Universidad Militar Nueva Granada.

La competencia de las organizaciones es cada día mayor, como resultado de los constantes cambios del mundo actual y globalizado, lo que significa para ellas una mayor exigencia y un mejoramiento continuo, con el fin de garantizar a sus clientes un servicio eficiente mediante un producto final de calidad.

Palabras claves: Seguridad. Gestión de Calidad. Factor Humano. Competencia.

Abstract

The present essay aims to show the importance of adequate and permanente use of a quality management model applied to security in their general area always looking to improve the quality of their internal processes, which should become a constant, achieving continuous improvement and always getting more and better quality products or services and with these, improving and meeting the demands and needs of its clients, as a product of old and new risk and threats that come with the new world globalized.

The competence of the organizations is growing as a result of the constantly changing world and globalized, which means a greater demand for them and a continuous improvement in order to guarantee its customers an efficient service with an end product quality.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones se ven abocadas a los continuos cambios del entorno en el mundo actual globalizado, que las obliga a buscar estrategias gerenciales que a su vez, les permita adaptarse fácilmente a los cambios y simultáneamente estar en mejor nivel que sus competidores e identificarse como compañías de calidad.

Los fenómenos de la globalización han generado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía, lo que significa que las organizaciones deben estar centradas en la calidad de sus productos y servicios y en la mejora continua de estos, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad encaminado y dirigido a las exigencias y satisfacción de sus clientes; esta tarea no es nada fácil, ya que la competencia es cada vez mayor y dichas exigencias también. Es por esto que las empresas, deben desarrollar una cultura encaminada al mejoramiento continuo de sus productos y servicios, ofreciendo calidad en los mismos, para atender los nuevos retos del mundo en constante cambio, motivo por el cual la gestión de calidad es hoy un imperativo, para quien desea mantenerse en el mercado.

Actualmente, se vive un panorama de nuevos riesgos y amenazas y por lo que se hace necesario el cambio apresurado de los actuales sistemas de seguridad, que son demandados por la sociedad para su protección y seguridad; esto además, exige a las organizaciones que ofrecen este servicio, una mayor la calidad y eficiencia de sus productos y servicios, de modo que garanticen una seguridad de mayor eficacia acorde con las necesidades del mundo actual.

Después de los atentados del 11 de septiembre en los Estados Unidos de Norte América, el concepto y la percepción de seguridad en el mundo cambió drásticamente y se inició una nueva era de la seguridad: el mundo creyó entrar en un miedo generalizado y compartido, ya que se dio creencia a la regla: *Mata a uno y asustarás a miles, mata a miles y asustarás a millones.* (Frase célebre)

Desde este fatídico día, la historia del mundo y el concepto de la seguridad se dividió en dos: el mundo y la seguridad antes del 11 de septiembre y el mundo y la seguridad después del 11 de septiembre. Con este hecho, se cambiaron y se rompieron los paradigmas que se tenían sobre la seguridad e indudablemente afectó al mundo y lo obligó a revisar las formas de medir y evaluar los riesgos y amenazas existentes y a pensar, en nuevas posibilidades de cómo se podría ver afectada la seguridad a futuro; esto indudablemente ha llevado a pensar en un nuevo concepto de seguridad integral aplicando un sistema de gestión de calidad, por lo que los diferentes Estados del mundo, reevaluaron sus sistemas y mecanismos de protección y seguridad al igual que las empresas que se encargan de ofrecer seguridad para todos.

Para el desarrollo del presente trabajo, se abordarán algunos aspectos importantes tales como: definición de seguridad; evolución de la seguridad; gestión de calidad y el recurso humano primordial como ventaja competitiva.

Considero necesario hacer ver la importancia que tiene para las organizaciones que manejan la seguridad, la aplicación de un sistema de gestión de la calidad ya que se constituye en una herramienta imprescindible como ventaja competitiva, frente a lo dinámico e incierto de nuestro entorno de seguridad. Lo anterior permite desarrollar al interior de las organizaciones una serie de actividades, procesos y

procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio que ofrecen, cumplan con los requisitos y necesidades del cliente.

Definición de Seguridad

El término seguridad tiene varias definiciones. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín *securitas*¹ y se refiere a la cualidad de seguro; es decir aquello que está exento de peligro, daño o riesgo. Algo seguro es algo cierto, firme e indubitable. La seguridad, por lo tanto, es algo seguro.

Con origen en el término latino *securitas*, el concepto de seguridad hace referencia a aquello que tiene la cualidad de seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo. En este sentido, es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.

De esta forma, las fuerzas del Estado se encargan de prevenir la comisión de delitos y de perseguir a los delincuentes, con la misión de entregarlos a los estamentos Judiciales. Son las fuerzas las que tienen la misión de aplicar los castigos que estipula la ley, que pueden ir desde una multa económica hasta la pena de muerte, según el país y la gravedad del delito. Sin embargo, la ineficacia de la seguridad estatal y su falta de alcance en ciertos casos ha generado el negocio de la seguridad privada, donde distintas empresas se encargan de ofrecer

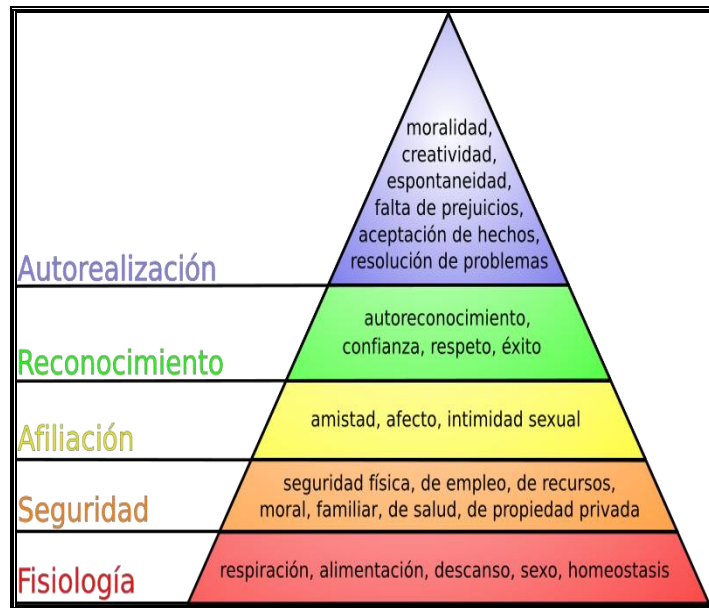
¹ Securitas: "Cualidad de seguro" Real Academia Española. (2001). Diccionario de la Lengua Española. (22° edición.).

custodios, vigilantes y distintos dispositivos para cualquier ciudadano que pueda pagarlos.

La palabra *Seguridad* en el más amplio sentido de la palabra, hace referencia a la ausencia de riesgos que van desde el ámbito internacional, pasando por la Seguridad Nacional que un Estado debe considera vital y necesario defender, e su sentido más amplio incluyendo necesariamente la seguridad del ser humano, en la salvaguarda y protección permanente de sus intereses fundamentales y de su propia vida.

Es así, como vemos la necesidad del ser humano por la seguridad y basado en lo anterior, considero que no podríamos dejar de lado la mirada de la seguridad desde lo integral ya que ella se constituye en una especial prioridad en la escala de las necesidades sociales del factor humano, como lo refleja la conocida pirámide de Maslow (Maslow, 1943). En esta se considera la seguridad como una necesidad básica y un derecho primordial de las personas reflejada en una necesidad de sentirse seguro y protegido, tal como se muestra en la figura 1:

Figura 1: Pirámide de Maslow



Fuente: (Maslow, 1943)

Este concepto sin embargo, ha venido sufriendo transformaciones importantes a nivel teórico y práctico, en tanto la intensa dinámica mundial ha requerido nuevas concepciones para adaptarse a sus propias necesidades. Tal es el caso de los cambios que planteó el fin de la guerra fría, y recientemente tal vez, uno de los hechos que más afectó al mundo como los ataques terroristas a las torres gemelas en la ciudad de Nueva York. Estos han esbozado un nuevo marco teórico y un nuevo concepto en el tratamiento del tema de la seguridad a nivel internacional de manera colectiva, a nivel local nacional y del concepto de la seguridad humana.

Evolución de la Seguridad

La seguridad es una necesidad básica. Estando interesada con la preservación de la vida y las posesiones, es tan antigua como la vida. Los conceptos de seguridad se encuentran ya en el inicio de la escritura. La evidencia escrita más temprana de conceptos relacionados con la seguridad se encuentra en códigos legales, tales como el Sumerio (3.000ac) o el de Hammurabi (2.000ac). Más tarde, aparece en obras generalmente refiriéndose al arte de la guerra y gobierno. La Biblia, Homero, Sun Tzu, Cicerón, Virgilio, Cesar, Frontino, Suetonio, Joseph, Vegetio, son ejemplos relevantes de obras de autores donde ciertas evidencias de temas y principios de seguridad que ya eran aplicados. (Sanchez, 2007).

Los conceptos y principios de seguridad han seguido un patrón de evolución dentro de la organización social, desde la familia al clan/banda, tribu, reino y estado. Muy pronto fue claro que los grupos eran menos vulnerables a las amenazas que las personas individuales: proveían una disuasión/intimidación por su mero número; hicieron posible la organización de centinelas y guardias, y facilitaron tácticas básicas defensivas.

La institución de la familia y el descubrimiento de técnicas básicas de agricultura aportaron una importante limitación del fundamental principio de escape: la exigencia de defender la familia, sus propiedades y los medios utilizados para su supervivencia (reservas de comida, cosechas y porciones vitales de su propiedad en cuanto a la tierra) de animales y especialmente de sus enemigos. (Comunidad de Madrid, 1997).

Con objeto de preservar su margen de supervivencia, las personas limitadas en su posibilidad de escapar ante estas amenazas tuvieron que pensar de qué manera deberían resolver la situación ante la cual se encontraban expuestos y decidir si se deberían enfrentar a estos mediante la lucha o si por el contrario y ante las desventajas, deberían huir abandonando todo. Esto fue conseguido al poner en la balanza todos los factores negativos o de desventajas que creían tener con relación a la capacidad de lucha y de territorio con el que contaban y en éste, su restricción de movimiento y la limitación de su espacio o territorio combinado con algunos factores de eficiencia, sobre todo aquellos de organización y ventajas para la lucha y su defensa.

Los seres humanos aprendieron rápidamente que la mera existencia de medidas protectoras era frecuentemente suficiente para descorazonar a los adversarios con intenciones agresivas. Dolorosas experiencias enseñaron a los atacantes que buscaban penetrar las organizadas defensas de sus adversarios, que las pérdidas eran a menudo inaceptables y frecuentemente fueron disuadidos de nuevos ataques. (Comunidad de Madrid, 1997).

Probablemente, el próximo paso en la evolución de la seguridad fue la emergencia de la especialización, primero por la división entre la seguridad interna y externa, y después entre la seguridad privada y pública. Con la aparición del estado y la confianza de su defensa a un organizado ejército, la responsabilidad de la seguridad interna se relevó gradualmente de la fuerza militar a la fuerza civil. (Cepeda, 2002).

El Ingeniero de minas Henry Fayol teórico del “management”, en 1919 identificó la seguridad como una de las necesidades fundamentales de la industria, y definió su objetivo:

...salvaguardar propiedades y personas contra el robo, fuego, inundación, contrarrestar huelgas y de forma amplia todos los disturbios sociales que pueda poner en peligro el progreso e incluso la vida del negocio. Es, generalmente hablando, todas las medidas para conferir la requerida paz y tranquilidad (Peace or Mind) al personal. (Fayol).

Aunque lejos de la sofisticación actual, no hay duda de que Fayol puede ser considerado el pionero de los más recientes conceptos de seguridad, aquellos sobre “management”, que después de él, pueden ser incluidos con los de organización y reducción de pérdida.

Desde siglos pasados y en especial desde la década de los 80 del anterior milenio y hasta hoy, en el mundo han venido apareciendo formas no convencionales de guerra mediante grupos de guerrillas, insurgencia, grupos de operaciones “low-conflict” y grupos de fuerzas de pacificación, provocando en todas sus formas el reavivamiento del terrorismo lo que ha generado la necesidad del replanteamiento de la seguridad en todos sus ámbitos. Esto ha incluido gobiernos, escolásticos, profesionales y particulares. Oponentes que estaban ideológicamente motivados, para-militarmente organizados y entrenados, y frecuentemente patrocinados por los Estados (Giraldo, 2010) no eran fácilmente neutralizados por las existentes funciones y medidas de seguridad. Su preferencia por blancos fáciles y sus actividades contra civiles desprotegidos obligó a extender

una cultura, sistemas y actividades de seguridad entre la población. Nuevas leyes, políticas, estrategias, procedimientos y tácticas fueron adoptadas para afrontar el problema, tanto así que la industria inventó y fabricó nuevos equipos de seguridad y nuevos perfiles profesionales aparecieron en el mercado.

La seguridad es hoy en día en el mundo una actividad compleja de funciones especializadas. Nuevos sistemas de comunicación, biométricos, de detección y tecnologías informáticas han añadido nuevas herramientas al arsenal de la seguridad, que hasta los tiempos recientes estaba basado como en la era de los Faraones en armas, trampas, cerraduras, cajas fuertes, puertas blindadas y barrotes.

Toda esta nueva parafernalia sofisticada que la ingenuidad humana ha concebido, acompañados de la tecnología de punta, como dispositivos de cajas fuertes, cerraduras electrónicas, sistemas de alarma computarizados y centralizados, circuitos cerrados de televisión, equipos de contra-vigilancia, etc., son ahora los nuevos ingredientes necesarios y de avanzada que deben estar incluidos en los programas de seguridad. Los sistemas de seguridad son cada vez más automáticos, autónomos y eficientes, particularmente aquellos de detección y comunicación y en una extensión menor, aquellos relacionados con la capacidad virtual de la valoración, la decisión y la reacción programada de manera robótica. (Delgado, 1998).

Los avances de la modernización del mundo y de la misma tecnología se han puesto de manifiesto en los equipos electrónicos de seguridad de última generación, los cuales son cada vez son más pequeños, más baratos, fácilmente instalados y mantenidos, y más confiables. Pero todavía, debería ser reconocido

que la tecnología, aunque importante y sinérgica con la aplicación de los principios de la seguridad, no ha añadido ningún nuevo concepto a aquellos ya conocidos anteriormente. Por el contrario, parece que ha abierto nuevas vulnerabilidades y ha aportado nuevas posibilidades al atacante debido en muchos casos a que por la misma tecnología se pueden convertir en vulnerables.

Desde mi experiencia personal, laboral y profesional y sumado a lo anterior, es aquí cuando vemos hoy, la importancia para las organizaciones de la implementación de un sistema de gestión de calidad para direccionar su actividad y asegurar la calidad de sus productos y servicios.

La Gestión de Calidad y el Recurso Humano lo Primordial, Como Ventaja Competitiva

La Norma ISO 9001:2008 establece sobre los Recursos Humanos; los perfiles adecuados y la preparación profesional e idónea para las personas que realicen trabajos que afecten a la calidad del producto, las cuales deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia. El siguiente cuadro muestra los requerimientos de la norma, frente a los procesos que en gestión humana se deben tener presentes y a la vez deben observarse y ponerse en práctica en cualquier empresa cuya competitividad esté basada especialmente en el factor y competencias del talento humano, tal y como se muestra en el cuadro 1.

Cuadro 1: Recurso Humano. Norma ISO 9001:2008

Norma ISO 9001:2008	Procesos de Gestión humana
----------------------------	-----------------------------------

Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.	Análisis ocupacional Determinación de perfiles (basados en las competencias) Establecimiento de planes de carrera Selección de personal
Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.	Planes de inducción Análisis de brechas de las competencias Planes de educación y formación Asignación salarial Determinación de incentivos y beneficios
Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Seguimiento y control interno. Evaluación del desempeño
Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad en la organización.	Cultura organizacional Comunicación interna Planes de sugerencias Conformación de equipos de trabajo
Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades, experiencia, desempeño y trayectoria laboral.	Sistema de administración de documentos de personal (hojas de vida, perfiles, historia laboral, registro de formación recibida, evaluación de desempeño, etc.)

Fuente: Norma ISO 9001:2008

La importancia del recurso humano en las empresas ha sido reconocida desde el inicio de la humanidad y la gestión del mismo ha cobrado mucha importancia ya que ven en este recurso, un factor clave para impulsar la productividad y la generación de ventajas competitivas en el corto plazo, para las organizaciones.

La competitividad impulsa a las organizaciones a movilizar sus recursos para ajustarse a los requerimientos del entorno globalizante, inestable y extremadamente competitivo en el que se desenvuelven. Todo esto sin dejar de lado que, en el tema de recurso humano, hablamos de personas y para que dichas personas puedan aceptar su papel como recursos, es necesaria la creación de una estructura social en la cual los trabajadores no sean interpretados como un

desafío, sino como partícipes y componente básico y fundamental para el logro de objetivos.

La recuperación del concepto de profesión frente al de puesto de trabajo y el concepto de competencia frente al de función y tarea, tienen importantes efectos sobre el modo de gestionar la estructura profesional y a las personas, siendo el más destacados de ellos el incremento en la flexibilidad de la organización, la cual es condición necesaria para la supervivencia de las organizaciones frente a la alta competitividad y cambios acelerados en el entorno que enfrenta las organizaciones en actualidad. (Sagi-Vela, 2004).

Con base en lo anterior, las empresas hoy en día, hacen una clara diferenciación entre sus recursos tangibles e intangibles. Sin ser menos importantes los tangibles, dan una mayor importancia a los intangibles porque consideran que en esos están las fuentes más importantes de la organización ya que de su adecuado manejo y uso, otorgan mayores ventajas competitivas sobre otras empresas, aquella organización que posea unos procesos operativos excelentes, conozca con todo detalle a su segmento de mercado, posea el conocimiento para desarrollar un producto único, este a la vanguardia de las tecnologías, innove y especialmente capacite y motive a sus empleados, tendrá garantizado su éxito y se mantendrá competitivo en su mercado.

Recogiendo los diferentes conceptos de gestión de calidad se puede definir como un sistema de dirección en continuo cambio, el cual está basado en una serie de valores, métodos y herramientas cuyo principal objetivo es incrementar la satisfacción del cliente externo e interno con una reducida cantidad de recursos y

en donde el cliente encuentra su satisfacción mediante un producto que cumple con sus necesidades y expectativas.

De otra parte y enfocada al resultado final como producto o servicio, la calidad esta generalmente determinada por tres aspectos básicos: uno que hace referencia a la dimensión técnica que considera los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto, una dimensión humana que está dada por las buenas relaciones entre el cliente y la empresas y una tercera relacionada con la dimensión económica que busca minimizar los costos, tanto para la empresa como para el cliente.

A través de la historia se han desarrollado diferentes estudios, investigaciones y filosofías de calidad, las cuales han sido importantes e influyentes. Para poder entender los diferentes principios o definiciones de calidad es importante tener en cuenta los conceptos y definiciones de los considerados grandes maestros que hasta hoy han sobresalido en el estudio e investigación de este concepto y han sido creadores de diferentes filosofías y herramientas relacionadas con calidad, los cuales se dieron a conocer después de la segunda guerra mundial por el impacto de la misma, filosofías y herramientas las cuales se pusieron de manifiesto ayudando al renacimiento de Japón como potencia industrial, filosofías que posteriormente fueron aplicadas con éxito en Europa y América dejando ver que la calidad total es parte fundamental para el éxito de cualquier empresa o negocio.

Sin embargo de lo anterior, y antes de detenernos en los conceptos de los estudiosos de la calidad, vale la pena tener en cuenta la evolución del concepto de

calidad a través de los tiempos, lo cual es importante tener en cuenta, tal como se muestra en el cuadro 2.

Cuadro 2: Evolución del concepto de Calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
<u>Artesanal</u>	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
<u>Revolución Industrial</u>	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
<u>Segunda Guerra Mundial</u>	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
<u>Posguerra (Japón)</u>	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la Calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
<u>Postguerra (Resto del mundo)</u>	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
<u>Control de Calidad</u>	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
<u>Aseguramiento de la Calidad</u>	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
<u>Calidad Total</u>	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción	Satisfacer tanto al cliente externo

	de las expectativas del cliente.	como interno.
		Ser altamente competitivo.
		Mejora Continua

Fuente: Calidad Total (Pérez, 2002)

La transformación de este concepto desde su comienzo, nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

Los investigadores de la calidad han determinado la importancia esencial que el factor humano para la mejora e implantación de los modelos de Gestión de la Calidad Total (Deming, 1982). Se insiste en que ninguna organización puede sobrevivir sin buenas personas. Este es un nuevo pensamiento que difiere de otros al plantear que las personas diseñan y mejoran procesos que ellos mismos efectúan y controlan. Los gerentes deben obtener el compromiso de las personas para diseñar, controlar y mejorar los procesos de manera que puedan mantenerse productivos. El resultado de esto es una elevada calidad basada en un compromiso en doble vía, el cual va de los trabajadores a la organización y así mismo, de la organización a sus miembros humanizando el lugar de trabajo.

Ishikawa (1954), es artífice importante en el nacimiento de este nuevo enfoque humano de la gestión de la calidad. Su modelo se dirige fundamentalmente hacia

las personas y no tanto a las estadísticas ya que se necesita involucrar a todos los miembros de la organización en los diferentes niveles y no sólo a la alta dirección. Juran (1991), incorpora dos aspectos relacionadas con la gestión de personal y propone liderazgo y formación como las únicas variables necesarias para la implantación del modelo. Destacó que la calidad esta en el campo de los recursos humanos y que la base de este cambio radica en la confianza que se deposita en las personas como piezas claves en la organización.

De igual manera Crosby (1979), reconoce la importancia de concienciar a los trabajadores hacia la calidad pero reduce la gestión de recursos humanos a informar a los directivos. Sostiene que la calidad no es sólo responsabilidad del departamento de calidad o del de producción, sino de todos los empleados de la organización. La calidad empieza con la gente, no con las cosas. Feingenbaum (1982), señala la importancia del conocimiento de los principios y prácticas de la calidad y se centra en la formación del recurso humano mediante el entrenamiento masivo y la motivación. Ishikawa (1989), además, hace referencia a la necesidad de descentralizar e implantar círculos de calidad. Shingo (1987) sin diferir de los pensamientos anteriores, no tiene muy en cuenta la dimensión humana en la gestión de la calidad.

Otros autores que estudian el factor humano de manera más global son Oakland (1999), que plantea un enfoque de arriba hacia abajo, centrado en la gestión de los procesos y en las interdependencias que éstos generan y establecen sistemas de supervisión modernos que eliminan el miedo y mejora de la comunicación y del trabajo en equipo; haciendo énfasis en la calidad en todas las funciones y en donde deben estar involucrados todos los niveles de la organización y menciona que:

“El compromiso de todos los miembros de una organización es un requisito del “mejoramiento de la calidad en toda la organización”. Todos deben trabajar juntos en cada interfase para lograr la perfección. Y eso solo puede suceder si la alta gerencia esta realmente comprometida con el mejoramiento de la calidad.”

Deming (1982), por otra parte entiende la mejora de la calidad como un problema de la dirección y del diseño eficiente de los sistemas de trabajo. Además, señala que los trabajadores son responsables de detectar sus errores por lo que hay que proporcionarles la formación necesaria para hacerlo; resalta la importancia en la conveniencia de crear unas condiciones donde afloren motivaciones de carácter intrínseco de los trabajadores y va en contra de la evaluación individual y del pago de incentivos vinculados al rendimiento. Para éste, el recurso humano debe ser valorado y capacitado en todos los niveles. Deming hace una distinción clara entre supervisor y líder. La dirección no consiste en supervisar, sino en liderar. El líder debe conocer el trabajo a su cargo. Se deben eliminar las barreras para que el operario esté orgulloso de su trabajo.

Harrington (1987), propone que para alcanzar la calidad se establecer un sistema de reconocimientos. Considera que el factor humano debe permanecer en un proceso de mejoramiento continuo con el cual se pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores, ya que el ser humano es un ser innovador y creador por excelencia. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: castigar a todos los que no logren hacer bien su trabajo todo el tiempo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta o muestren una marcada mejora en los procesos.

Con base en los anteriores conceptos, se puede resumir en el siguiente cuadro la importancia que da cada autor al factor humano en lo relacionado con la gestión de calidad, tal como se muestra en el cuadro 3.

Cuadro 3: Factor Humano y Gestión de Calidad

Autor	Importancia del factor humano relacionado con gestión de calidad
Crosby (1979)	Importancia de la concienciación hacia la calidad. El involucramiento de toda la organización en el proceso de la calidad se resume en trabajo en equipo.
Feingenbaum (1982)	Transmisión de principios y prácticas de calidad. Motivación y entrenamiento en los miembros de la organización.
Deming (1982)	Capacitación trabajo en equipo. Importancia del trabajador para detectar errores (mejora continua), necesario crear condiciones favorables. No está de acuerdo en la evaluación individual ni pago de incentivos vinculados al rendimiento. Implantar simultáneamente la formación de operarios y gerentes.
Shingo (1987)	No incorporan el factor humano.
Harrington (1987)	Establecer un sistema de reconocimientos. Debe estar presente el mejoramiento en todo lo que hacemos.
Ishikawa (1989)	Necesidad de descentralización e importancia de los de Círculos de Calidad. Participación de todos trabajo en equipo en el control de calidad.
Juran (1991)	Liderazgo y formación. Confianza en las personas.
Oakland (2000)	Sistemas de supervisión modernos, mejora de la comunicación y fomento del trabajo en equipo.

Fuente: Creación Propia.

De los conceptos anteriores, se puede concluir que la gestión de recursos humanos en una organización tiene importantes implicaciones sobre la gestión de la calidad reflejándose en el resultado de sus productos o servicios. Otros autores (Beaumont et al., 1994; Blackburn y Rosen, 1993; Soltani, 2003; Vouzas, 2004) consideran que el modelo de gestión de calidad no se puede aplicar en solitario, ya que es una filosofía que involucra a todos los miembros de la empresa y tiene un alto contenido en Recursos Humanos.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con mi experiencia profesional y laboral y como directivo del área de seguridad en una organización, se puede concluir en este aspecto; que las organizaciones deben estar centradas en la calidad de sus productos y servicios y en la mejora continua de estos, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad el cual debe estar encaminado y dirigido a las exigencias y satisfacción de sus clientes mediante sus productos o servicios de calidad. Otro factor imprescindible y vital para el logro de este resultado final deseado por las organizaciones, es sin duda el recurso humano ya que se constituye como el factor de éxito o fracaso más crítico dentro de las empresas; este factor es fundamental en la garantía de la perdurabilidad empresarial, pues son las personas quienes hacen las organizaciones, administran los recursos, manejan los cliente, en fin, hacen la empresa. La inversión en capital humano, es la mejor que pueden hacer las organización de cualquier tipo, pues con ella aseguran la perdurabilidad de sí mismas y cumplen con una función social, como lo es la garantía de empleo permanente y de desarrollo profesional.

REFERENCIAS

Cepeda, F. (2002). *Las relaciones cívico-militares en tiempos de conflicto armado*. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A.

Crosby, P. (1986). *Dinámica Gerencial. El arte de motivar a los demás*. México: Fuentes Impresores S.A.

Crosby, P. (1996). *Los principios absolutos del liderazgo*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Delgado, A. (1998). *Inteligencia Artificial*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Ediciones de los Santos S.A.

Española, R. A. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*.

Fayol, H. (1986). *Administración Industrial y General*. Barcelona: Ediciones Orbis S.A.

Feigenbaum, A. (2000). *Control Total de la Calidad*. México: Compañía Editorial Continental S.A.

Giraldo, J. (2010). Carta al Padre John Dear, S. J. ex-presidente Uribe catedrático de Georgetown University. *Desde los márgenes* , 1.

Harrington, J. (1999). *Herramientas para la creatividad. Cómo estimular la creatividad en las personas y en la empresas*. Bogotá: D Vinni Editoria Ltda.

Ishikawa, K. (1986). *¿ Que es el Control Total de Calidad ? La modalidad Japonesa*. Bogotá: Grupo editorial Norma.

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Juran, J. (1983). *Manual de Control de la Calidad*. Barcelona: Editorial Reverté, S.A.

Madrid., C. d. (1997). *La guerra en la antigüedad*. Madrid: Fundacion Caja de Madrid.

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Oakland, J. (1999). *Administracion por calidad total*. México: Compañía Editorial Continental, S.A.

Pérez, M. (2002). *Calidad total Gestipolis.com*. Recuperado el 2 de Febrero de 2012, de Gestipolis.com:
<http://www.gestipolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/caltotalmemo.htm>

Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por Competencias. El reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Sanchez, M. (2007). *Seguridad corporativa. Nuevos retos . Nuevas exigencias*. Madrid : E. T. Estudios Tecnicos. S.A.

Shingo, S. (1990). *Tecnologías para el cero defectos*. Madrid: Tecnologías de gerencia y producción, S.A.